

Chargé.e relations usagers & qualité de la PEC

Publiée le	28/10/2022
Catégorie	Non médical
Service	Qualité
Poste	Chargé.e relations usagers & qualité de la PEC
Spécialité	
Début du poste	02/01/2023
Type de contrat	CDI
Durée de contrat	
Temps de travail	Temps plein
Rythme de travail	Forfait jours
Niveau d'expérience requis	Junior de 4 à 8 ans
Niveau d'étude requis	Bac +5

Descriptif

L'hôpital Saint Joseph Saint Luc est un établissement associatif chargé de mission de service public (ESPIC) situé en en plein cœur de Lyon. Il est constitué d'un site principal de 360 lits et places accueillant des activités de médecine, chirurgie et d'une maternité de niveau 1 et d'un centre de soins ambulatoire ouvert fin 2022 en centre-ville de Lyon.

L'établissement a été certifié B (V2014) en 2018 et la prochaine visite de certification V2020 est prévue en avril 2023.

Nous recrutons 1 CHARGE.E DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE (F/H)

Poste à temps plein en CDI

Le chargé des relations avec les usagers intègre le pôle Coordination des soins et le service Qualité, Gestion des risques et relations avec les usagers et travaille sous la responsabilité du Coordonnateur Qualité et en collaboration avec l'infirmière en charge de la gestion des risques liés aux soins.

Collaborateur direct du Coordonnateur Qualité et Gestion des risques, le chargé des relations avec les usagers développe et met en œuvre la politique relative aux droits des usagers et des associations avec les acteurs internes et externes participant ainsi à la démarche d'amélioration continue de la qualité au sein de l'établissement.

Missions principales :

- En charge des relations avec les usagers et les associations

-
- Accueille les personnes (patients, usagers, famille, etc.) souhaitant des renseignements relatifs aux droits des patients (réclamation, médiation)
 - Assure le suivi du traitement des réclamations et organise les médiations médicales le cas échéant
 - Réalise et exploite les enquêtes de satisfaction (e-satis, enquêtes ciblées ...) et les bilans de déclaration des événements indésirables et propose en concertation avec les services des actions correctrices qu'il/elle accompagne dans leur mise en œuvre.
 - Met en place les actions de prévention des conflits et de traitements des réclamations
 - Assure l'animation de la Commission des relations avec les usagers en lien avec son Président
 - Mène des actions de sensibilisation interne et de promotion des droits des usagers
 - Est l'interlocuteur privilégié des associations intervenant dans l'établissement et assure la rédaction et le suivi des conventions avec les associations intervenant bénévolement dans l'hôpital
-
- **Gestion contentieuse :**
 - Assure le suivi et la gestion des réquisitions et saisies judiciaires de dossiers médicaux
 - Effectue le suivi du contentieux en lien avec l'assureur de l'établissement
 - Assure la déclaration et le suivi des sinistres matériels
 - Assiste les professionnels de l'établissement dans les démarches judiciaires liés à leur exercice professionnel
-
- **Acteur de la démarche d'amélioration de la qualité :**
 - Participe aux travaux du service Qualité Gestion des Risques visant à préparer la démarche de certification de l'établissement en portant notamment tous les sujets relatifs aux droits des patient et à l'expérience patients
 - Participe à la mise à jour de la Gestion documentaire (Blue Medi)
-
- **Autres missions :**
 - Représentant de la direction au sein du Comité d'Ethique
 - Représentant de la Direction au sein du Comité de pilotage Lieux de santé sans Tabac

Complément

Compétences techniques attendues :

- **Bonnes connaissances juridiques et connaissance du droit de la santé (Master 2)**
- **Bonne connaissance de l'organisation et du fonctionnement interne de l'établissement**
- **Connaissance des méthodes et outils de la gestion des risques et de l'assurance qualité en établissement de santé**
- **Excellentes qualités rédactionnelles**
- **Maitrise des outils bureautiques et capacité à créer des supports de communication pédagogiques**

Compétences relationnelles :

- Excellentes qualités relationnelles, sens de la communication, de l'écoute et de la médiation/négociation
- Forte aptitude à travailler en équipe, curiosité et plasticité compte tenu de la taille restreinte de l'équipe
- Attachement à la prestation Client
- Réactivité, autonomie et esprit d'initiative

Modalités de recrutement :

- Poste à temps plein souhaité
- Recrutement sur statut cadre
- Recrutement sur grille CCN 51 avec reprise d'ancienneté et valorisation de l'expérience

Candidature à adresser à :

**direction-generale-chsjsl@saintjosephsaintluc.fr (à l'attention de Mme LEONFORTE,
Directrice Générale)**